



# Algemeen Keten Overleg

## Rapportage september t/m december 2008

3<sup>de</sup> tertaal 2008



## Inhoud

1	Conclusies AKO.....	3
2	Inleiding.....	6
2.1	Invoering integrale dienstverlening .....	7
2.2	Randvoorwaarden.....	8
3	Resultaten .....	9
3.1	Klantgerichtheid werkzoekenden en werkgeversgerichtheid .....	9
3.2	KPI's.....	9
3.3	Realisatie kabinetsdoelstelling.....	10
4	Voortgang invoering integrale dienstverlening .....	12
4.1	Invoering integrale dienstverlening .....	12
4.2	Onderzoek IWI naar de voortgang van de integrale dienstverlening.....	14
4.3	Minder Werkpleinen, maar wel in een BVG.....	14
5	Regionalisering arbeidsmarkt .....	16
6	Realisatie randvoorwaarden en projecten .....	18
6.1	Dienstverleningsbeleid en Dienstverlening werkzoekenden en werkgevers ...	19
6.2	ICT en Multichanneling .....	19
6.3	Opleidingen/HRM.....	21
6.4	Planning & Control en Indicatoren .....	21
6.5	Klant- en werkgeversgerichtheid.....	21
6.6	Communicatie en de projectgroep naamgeving 'Werkpleinen' .....	22
6.7	Wajong/WS W; Jongeren tot 27 jaar en Ouderen 45+ .....	23
6.8	Wijkaanpak.....	23
6.9	Cliëntenparticipatie.....	23
6.10	Project inburgering .....	24
7	Coördinatie en ondersteuning .....	25
7.1	Vorming ketenservices (tripartiet) .....	25
7.2	Activiteiten coördinatie .....	25
8	Bijlagen.....	27
8.1	Bijlage: Voortgang integrale dienstverlening .....	27
8.2	Bijlage: Status van de mijlpalen uit SUWI Ketenprogramma 2008 .....	28



## 1 Conclusies AKO

Met het ministerie van SZW is afgesproken dat het AKO net als de ZBO's per tertaal (vier maanden) zal rapporteren. Deze rapportage is de derde rapportage van het AKO en betreft de periode september t/m december 2008.

Onze mening over de periode september tot en met december 2008 is dat de invoering van de Integrale Dienstverlening op de Werkpleinen zich verder ontwikkelt en er opnieuw vooruitgang wordt geboekt. De ambitie van het AKO om op 1 januari 2010 Integrale Dienstverlening gerealiseerd te hebben wordt door de ketenpartners als een gegeven gezien. Een verdere versnelling in het komende jaar is noodzakelijk, waarbij de ambitie verder wordt omgezet in daadkracht en het verbeteren van de samenhang tussen de verschillende activiteiten.

Eind 2008 zijn veruit de meeste locaties al dan niet in de vorm van een pilot, gestart met het bieden van integrale dienstverlening. De eerste twee Werkpleinen hebben zelfs de eindstreep gehaald: Werkplein Baanzicht in Assen en het werkplein in Winschoeten bieden 100% integrale dienstverlening aan haar klanten. Dit is hoopvol en vervult de ambities die door het AKO zijn gesteld.

Er is een groep locaties die het niet heeft gered. Naar hen toe zal er nog scherper en preciezer worden aangestuurd op het bereiken van voortgang.

Onze geformuleerde ambitie op basis van het regeerakkoord om 200.000 extra mensen op de arbeidsmarkt te laten participeren voor het einde van de kabinetsperiode in 2011, liggen we nog steeds op koers. Wel maakt het AKO zich steeds meer zorgen over de gevolgen van de economische crisis waardoor de werkloosheid snel en hoog kan gaan oplopen. Vanaf half januari 2009 is de toeloop in verschillende regio's van nieuwe instroom van werkzoekenden op de Werkpleinen flink aan het toenemen. Dit gaat naar verwachting invloed hebben op de overeengekomen ambitie van het regeerakkoord en de invoering van de integrale dienstverlening. Het is belangrijk om snel en effectief te voorkomen dat de werkloosheid onnodig oploopt. Dit kan via arrangementen voor werknemers die met werkloosheid worden bedreigd, al dan niet via een mobiliteitscentrum. Of door een snelle matching van ontslagwerklozen naar de vacatures die er – ondanks de crisis – in verschillende sectoren nog zijn. Wij verwachten dat het begeleiden van mensen van werk naar werk de komende tijd topprioriteit krijgt, hoewel de situatie in het land verschillend is. Het lokale/regionale management moet dan ook de mogelijkheid hebben om prioriteiten te stellen in overeenstemming met de ter plekke ontstane situatie. In de komende periode moeten we er wel voor waken dat de doelgroep met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, volledig uit beeld verdwijnt.

### Intensivering samenwerking

Het AKO is enthousiast over de intensivering van de samenwerking tussen G4/G27 en het WERKbedrijf t.b.v. de integrale dienstverlening die in de zomer van 2008 van start is gegaan. Dit heeft geleid tot een grote betrokkenheid van het lijnmanagement bij het



invoeringstraject. Het belang van de krachtenbundeling die hierbij in gang is gezet is groot. Verder zorgt de vorming van het WERKbedrijf vanaf 1 januari 2009 er voor dat overdrachtmomenten t.a.v. van de WW verdwijnen.

De afgelopen periode waren de volgende ontwikkelingen van invloed:

- De voorgenomen sluiting van locaties en de benoemingsronde van het management van het WERKbedrijf. Er zijn Werkpleinen die n.a.v. de voorgenomen sluiting een afwachtende houding hebben aangenomen.
- Het verschil tussen koplopers en achterblijvers is groter geworden. Werkpleinen die net beginnen zijn kwetsbaarder voor veranderingen, zoals bijv. een wisseling binnen het MT.
- De invloed van onderlinge verhoudingen binnen een MT en de aanpak van het MT t.a.v. de vooruitgang wordt steeds meer zichtbaar.
- De trage ontwikkeling bij het realiseren van gemeenschappelijke ICT-voorzieningen. Ten tijde van implementatie is dit voor Werkpleinen een belemmering.
- Het integreren van de activiteiten van het AKO met de initiatieven van de G4/G27 en het WERKbedrijf.
- De start van de Programmaraad ketenservices en het verder inrichten van de aansturing.
- De start van de stuurgroep ketenservices ICT met het ontwikkelen van een aangepast plan van aanpak.

### Ondersteuning

De landelijke ondersteuningsorganisatie heeft zich verder ontwikkeld waarbij de projectstructuur aan belang inboet en de verantwoordelijkheden voor de invoering meer en meer door de lijn moeten worden overgenomen.

Het AKO heeft met de G4/G27 en het WERKbedrijf afgesproken alle activiteiten van zowel het AKO als die van de G4/G27 en het WERKbedrijf met elkaar verbonden worden. Dit heeft als gevolg gehad dat waar mogelijk de bestaande AKO werkgroepen grotendeels over zijn gegaan naar de projectgroepen van G4/G27 met het WERKbedrijf. Het projectmanagement hiervan heeft de G4 op zich genomen.

Om de slagkracht te vergroten is bovendien afgesproken om het directeurenoverleg G4 WERKbedrijf uitgebreid met een vertegenwoordiging van de G27, in 2009 de invoering van de integrale dienstverlening waar mogelijk aan te laten sturen. Het kernteam behoudt hierbij haar taak als ondersteuner en aanjager van de samenwerking op de werkpleinen. De voortgang van de initiatieven van de G4/G27 met het WERKbedrijf zijn in deze tertaalrapportage opgenomen.

Wat betreft de ICT is de afgelopen periode de stuurgroep ketenservices ICT van start gegaan. M.n. het onderwerp m.b.t. het kunnen werken op 1 PC, boekt vooruitgang. Daarnaast zijn onderwerpen belegd en in een tijdspad ondergebracht.



Onder leiding van het kernteam komen ketenondersteuners regelmatig per regio bijeen om de voortgang te bespreken, vindt er intervisie plaats en wordt er kennis uitgewisseld. De website [samenvoordeklant.nl](http://samenvoordeklant.nl) wordt hierbij belangrijker. In deze periode heeft het periodieke klantgerichtheids onderzoek binnen de keten plaatsgevonden. Uit de resultaten blijkt dat de klanttevredenheid opnieuw licht is verbeterd.

### **De project/werkgroepen**

In de zomer van 2008 zijn op initiatief van de G4 en het WERKbedrijf de volgende projectgroepen van start gegaan: Naamgeving 'Werkpleinen'; Dienstverleningsconcept (Werkstraat); Wajong/WSW; Jongeren tot 27 jaar; Ouderen 45+; Werkgeversaanpak; Wijkaanpak; Indicatoren; Multichanneling en Ketenacademie.

De G27 heeft zich hierbij aangesloten. Alle projectgroepen hebben eind 2008 een eerste gezamenlijke product opgeleverd.

Zo heeft de gezamenlijke ketenacademie verder vorm gekregen, is er een dienstverleningsconcept opgesteld en is er richting gegeven aan de wijze waarop de komende jaren het onderwerp Multichanneling uitgewerkt kan worden.

In G4 verband is op alle werkpleinen vanaf 1-1-2009 de naam 'Werkplein' ingevoerd.

De AKO werkgroep dienstverleningsbeleid heeft diverse handreikingen opgesteld.

De AKO werkgroep P&C heeft haar activiteiten afgerond met een rapport en een handreiking voor de Werkpleinen. In de projectgroep Indicatoren zal voortgebouwd worden op deze resultaten.

Tot slot heeft het IWI het onderzoek naar de landkaart als voortgangsinstrument afgerond. Hierin geeft zij aan dat de verstrekte informatie op de landkaart grotendeels overeenkomt met de werkelijkheid en dat het door de Werkpleinen als een nuttig instrument wordt ervaren.



## 2 Inleiding

Dit is de rapportage van het Algemeen Keten Overleg (AKO) over de maanden september t/m december van 2008. De rapportage heeft betrekking op de voortgang van de inhoudelijke ketensamenwerking in de SUWI-keten. Op voorhand dient bij deze voortgangsrapportage een kanttekening te worden geplaatst om deze rapportage goed te kunnen positioneren. Het AKO is geen organisatie, maar een samenwerkingsverband gericht op het proces van ketensamenwerking. Sturing vindt plaats vanuit de kolommen. Om die reden verantwoorden de kolommen zich afzonderlijk over hun ketenactiviteiten, ook in formele zin.

De huidige regering en de ketenpartners hebben een gezamenlijke ambitie. Samen streven we ernaar om 200.000 extra mensen op de arbeidsmarkt te laten participeren voor het einde van deze kabinetsperiode in 2011.

Doelstelling van het AKO is dat eind 2009 door alle Werkpleinen (Werkpleinen werk en inkomen) integrale dienstverlening wordt geboden. Voor eind 2008 is het doel gesteld dat op alle Werkpleinen tripartiet de invoering van de integrale en ontschotte dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers conform de toonkamerprincipes is gestart en grotendeels werkend is. Dit betekent dat de ambitie is dat alle Werkpleinen per eind 2008 minimaal zijn gestart met één of enkele geïntegreerde teams.

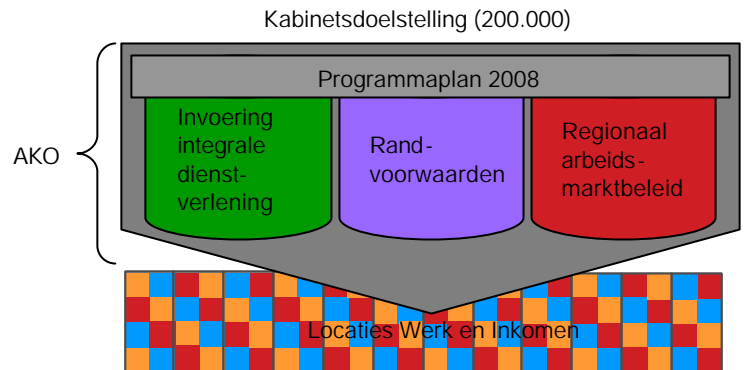
Vooraf de regio is aan zet bij de ontwikkeling van de integrale dienstverlening en het realiseren van klantgericht maatwerk richting werkzoekenden en werkgevers. Uiteindelijk gaat het om de gezamenlijke prestaties, waarvoor ketensamenwerking een middel is. Op basis van ontwikkelde gemeenschappelijke ketenprestatie-indicatoren en nadere prestatieafspraken is het mogelijk zowel landelijk als regionaal te focussen op de gemeenschappelijke prestaties en op de inhoud van de dienstverlening in relatie tot de (regionale) arbeidsmarktproblematiek. Het AKO heeft als taak deze ontwikkeling aan te jagen en de regio te faciliteren bij het bereiken van de gestelde ambities.

In de 2<sup>de</sup> tertaalrapportage is melding gemaakt van de intensive samenwerking die er gestart is tussen de G4/G27 en het WERKbedrijf. Met het AKO is afgesproken dat ten behoeve van de verdere ontwikkeling van de integrale dienstverlening alle activiteiten van zowel het AKO als die van de G4/G27 en het WERKbedrijf met elkaar verbonden worden. Dit heeft als gevolg gehad dat waar mogelijk de bestaande AKO werkgroepen grotendeels over zijn gegaan naar de door van G4/G27 met het WERKbedrijf geïnitieerde projectgroepen. Het projectmanagement hiervan heeft de G4 op zich genomen.



De ondersteuning vanuit AKO is vormgegeven langs drie pijlers:

- Invoering van integrale en ontschotte ketendienstverlening op basis van de toonkamerprincipes;
- Inrichten van Landelijke Services;
- Regiovorming arbeidsmarktbeleid.



De eerste twee punten vormen het primaire aandachtspunt van het AKO zoals beschreven in het ketenprogramma 2008 "Doorpakken en verankeren". Voor de derde pijler ligt de aanjaagfunctie m.n. bij de VNG. De samenwerking met G4/G27 en het WERKbedrijf richt zich voornamelijk op de eerste twee pijlers. De visie op integrale dienstverlening en de uitwerking ervan is verwoord in de publicatie van het AKO 'Werk aan de Winkel' uitgave januari 2008.

## 2.1 Invoering integrale dienstverlening

Eén aanspreekpunt en maatwerk voor werkzoekenden en voor werkgevers in een regio; lef en creativiteit bij het ondersteunen van werkzoekenden naar werk; denken in mogelijkheden en niet in belemmeringen, dat is de kern van de aanpak die in de Toonkamers is ontwikkeld en beproefd. Werken volgens deze principes is de toekomst in de keten van werk en inkomen. Hiervoor bestaan geen blauwdrukken. Het is een manier van werken, een cultuurverandering. Bovendien gaat het bij integrale dienstverlening om minder overdrachtsmomenten en het ontschot kunnen werken.

Het AKO en de G4/G27 en het WERKbedrijf hebben een kernteam ten behoeve van de versnelling en facilitering van de invoering integrale dienstverlening. Het AKO-kernteam is uitgebreid met twee leden uit de G4. Zij ondersteunen actief de ketenpartners in de regio's en inspireren waar nodig. Het team sluit daarbij aan bij wat er op de Werkpleinen is ontwikkeld. De inzet richt zich op het oplossen van obstakels op de Werkpleinen. Deze blijven zelf verantwoordelijk voor de invoering. Daarnaast verzamelt het kernteam goede ervaringen van integrale dienstverlening van vooruitstrevende Werkpleinen.

De leermonitor SUWI-landkaart wordt ingezet ter ondersteuning van het leerproces over de voortgang van integrale dienstverlening. Deze maakt op basis van veertien mijlpalen inzichtelijk hoe de voortgang verloopt op alle 125 Werkpleinen. Het ministerie heeft aangegeven graag op basis van deze veertien mijlpalen inzicht te krijgen in de voortgang (zie paragraaf 4)

Werkpleinen maken gebruik van het subsidiegeld van het ministerie om ondersteuning te krijgen bij de invoering. Met dit geld kunnen zij 'in natura' opleidingen en directe



ondersteuning krijgen. Het loopt tot nu nog geen storm, maar met het uitbreiden van het opleidingsaanbod kan een toename van de vraag verwacht worden.

## 2.2 Randvoorwaarden

De invoering van integrale dienstverlening stelt hoge eisen aan de (organisatorische) randvoorwaarden. Deze randvoorwaarden waren in 2008 grotendeels ondergebracht bij de AKO werkgroepen. In 2008 waren de volgende AKO werkgroepen actief: Dienstverleningsbeleid; Opleidingen; Planning en Control; Klantgerichtheid; Communicatie; ICT en Regionalisering arbeidsmarkt.

Zoals al eerder is vermeld worden vanaf de zomer 2008 de AKO werkgroepen afgebouwd en waar nodig geïntegreerd in de gestarte projectgroepen G4/G27 en het WERKbedrijf. Deze projectgroepen zijn zowel actief op het terrein van randvoorwaarden als de inrichting van de dienstverlening.

De volgende projectgroepen zijn actief: Naamgeving 'Werkpleinen'; Dienstverleningsconcept (Werkstraat); Wajong/WSW; Jongeren tot 27 jaar: Ouderen 45+; Werkgeversaanpak; Wijkaanpak; Indicatoren; Multichanneling en Ketenacademie. De stand van zaken van zowel de AKO werkgroepen als de projectgroepen G4/G27 WERKbedrijf wordt in hoofdstuk 6 verder toegelicht.

### Leeswijzer

De 3<sup>de</sup> Tertaalrapportage is vastgesteld in het AKO van 16 februari 2009 en opgesteld door: Monique Jongerius, Bart Iping en Freek Duynstee. Er wordt gerapporteerd over de periode september tot en met december 2008.

De hoofdstukken van de rapportage zijn als volgt opgebouwd:

- In het eerste hoofdstuk zijn de conclusies weergegeven.
- In dit hoofdstuk is de context van deze rapportage geschetst.
- In het volgende hoofdstuk wordt weergegeven wat de bereikte resultaten zijn met betrekking tot klantgerichtheid, werkgeversgerichtheid, KPI's en standcijfers.
- Daarna wordt toegelicht wat de stand van zaken is van de invoering van integrale dienstverlening.
- Vervolgens worden de bereikte resultaten van het regionaliseren van de arbeidsmarkt en de randvoorwaardelijke thema's toegelicht.
- Als laatste wordt ingezoomd op de coördinatie- en ondersteuningsactiviteiten van AKO.

### Bronnen

- Nieuwsflits arbeidsmarkt, CWI, November 2008
- Cijfers en Trends, UWV, Oktober 2008
- SUWI-landkaart
- BVG-monitor, CWI
- Onderzoek klantgerichtheid AKO
- UWV PC&K informatiebeheer





### 3 Resultaten

#### 3.1 Klantgerichtheid werkzoekenden en werkgeversgerichtheid

Klantgerichtheid werkzoekenden.

In juli 2008 is voor de derde keer op landelijk schaal de klantgerichtheid van de SUWI-keten gemeten op 118 werkpleinen. De lokale resultaten van de meting zijn in december op een speciale, afgeschermde website aan de locaties gepresenteerd. De lokale resultaten van de klantgerichtheidsmeting worden ook gedeeltelijk openbaar op internet gepubliceerd en wel op de [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl). Op deze site is voor iedere locatie het rapportcijfer en de gemiddelde score per klantprincipe te vinden. Op deze manier is de keten transparant over de lokale klantgerichtheid-resultaten en kan iedereen een globaal beeld krijgen van hoe een locatie er wat betreft klantgerichtheid voor staat. Ook de klantgerichtheidscijfers van 2007 zijn via [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) zichtbaar.

Het AKO is verheugd dat de landelijke scores zich, evenals bij de vorige meting, in de goede richting ontwikkelen. Zowel het landelijke rapportcijfer (waarmee werkzoekenden hun algemene oordeel over de ketendienstverlening geven) als de waardering voor de verschillende klantprincipes zijn gestegen ten opzichte van eerdere metingen:

	2007	2008
<b>WW</b>	6,5	6,6
<b>WWB</b>	6,0	6,3
<b>Doorstromers</b>	6,0	6,1

Van de deelnemers aan het onderzoek heeft 69% een vaste contactpersoon. Bij de meting over het 1<sup>e</sup> halfjaar 2007 had 56% een vaste contactpersoon.

#### 3.2 KPI's

**Tabel 1 KPI's 2de tertaal 2008**

Ketenprestatiequotes	Realisatie 2007	Realisatie 1 <sup>e</sup> tertaal 2008	Realisatie 2 <sup>e</sup> tertaal 2008	Realisatie 3 <sup>e</sup> tertaal 2008
Ketenpreventiequote WW <sup>12</sup>	37,2%	38,5%	38,7%	39,9%
Ketenuitstroomquote WW (< 1 jaar)	79,5%	80,3%	79,8%	80,8%
Ketenpreventiequote WWB <sup>3</sup>				
Ketenuitstroomquote WWB	47,4%			

*Het verzamelen van de quotes voor de WWB is arbeidsintensief en de quotes zijn steeds onbetrouwbaarder. Dit laatste doordat bij een gezamenlijke intake de cijfers van de gemeenten en CWI door elkaar lopen. Vanaf het 1<sup>ste</sup> tertaal 2009 zullen deze quotes niet meer in de*

<sup>1</sup> De ketenpreventiequote WW is een combinatie van de preventiequote CWI-WW en de preventiequote UWV-WW

<sup>2</sup> Bron: UWV PC&K Informatiebeheer AG/WW/IR – WW-quotes

<sup>3</sup> Bron: CBS Statline: "Ketenprestatie -indicatoren: preventiequote WWB en uitstroomquote WWB"



rapportage worden opgenomen. Zij worden vervangen door de ketenquotes uit het ketenjaarplan 2009.

### 3.3 Realisatie kabinetsdoelstelling

De doelstelling van het huidige kabinet is om van ultimo 2006 tot aan ultimo 2010 200.000 extra werkzoekenden aan het werk te hebben. Uit onderstaande tabel 2 blijkt dat het AKO t.a.v. de gestelde ambitie nog steeds op koers ligt en de bestaande afspraken over het re-integreren van 200.000 mensen blijven staan. is niet uit te sluiten dat de economische ontwikkelingen van invloed worden op de afgesproken ambities.

De doelstelling van 200.000 extra werkzoekenden aan het werk kan op twee manieren worden gerealiseerd:

1. door te zorgen dat een nog kleiner deel van de instroom aanspraak moet doen op een uitkering. Het is lastig om hierover zuivere cijfers samen te stellen. Wel kan eenvoudig het verloop van het aantal niet werkende werkzoekenden inzichtelijk worden gemaakt.
2. door te zorgen dat de uitstroom uit een uitkering wordt vergroot. Dit kan eenvoudig inzichtelijk worden gemaakt door het verloop van de standcijfers inzichtelijk te maken. Zie Tabel 2 Recente standcijfers voor de huidige stand van zaken.

**Tabel 2 Recente standcijfers**<sup>4567</sup>

Standcijfers (x 1000)	Ultimo 2006	Ultimo 2007	Ultimo 1e tertaal 2008	Ultimo 2e tertaal 2008	Ultimo oktober 2008	Vershil t.o.v. ultimo 2006
Aantal niet-werkende	554	458	435	413	408	-146
Aantal WW uitkeringen <sup>5</sup>	249	192	179	165	161	-88
Aantal AG uitkeringen <sup>6</sup>	861	844	841	838	837	-24
Aantal WWB uitkeringen (<65) <sup>7</sup>	301	274	270	284	261	-40
Aantal Nuggers	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.

Ultimo oktober 2008 is het aantal WW-/AG-ers t.o.v. ultimo 2006 met ca. 112.000 gedaald. Voor de WWB is het bestand gedaald met ca. 40.000 en dat is 53% van de reductiedoelstelling<sup>8</sup>. Uitgaand van het bestand aan niet-werkende werkzoekende is dat

<sup>4</sup> Bron: CWI Nieuwsflits arbeidsmarkt november 2008

<sup>5</sup> Bron: Cijfers en trends UWW, oktober 2008

<sup>6</sup> AG betreft IVA, WGA, WAO, WAZ en Wajong

<sup>7</sup> Bron: CBS Statline: "Ketenprestatie - indicatoren: preventiequote WWB en uitstroomquote WWB"

<sup>8</sup> VNG heeft afspraken gemaakt over afname WWB bestand/participatie en van Nuggers:

- omvang WWB bestand in 2011: 227.000 WWBers  
- participatie nuggers: 25.000

## AKO Tertaalrapportage 3<sup>de</sup> tertaal 2008



gereduceerd met 146.000 en dat is 73% van de doelstelling. Deze cijfers geven voor het AKO aan dat de ambitie “meer mensen aan het WERK” op koers ligt, gegeven dat oktober 2008 nog vóór de helft van de totale periode ligt.



## 4 Voortgang invoering integrale dienstverlening

### 4.1 Invoering integrale dienstverlening

De uitvraag voor de voortgang integrale dienstverlening (SUWI landkaart) voor het derde tertaal is in de tweede week van december gestart. Het is de derde uitvraag waarbij gedurende enkele weken Werkpleinen hun voortgang kunnen actualiseren. Elk Werkplein wordt dan gevraagd naar de voortgang op 14 mijlpalen. Hun antwoord plaatst hen voor elke mijlpaal in 1 van de 4 categorieën: 0-32%, 33-66%, 67-99% en 100%. Op het moment van schrijven hebben 96 van de 125 Werkpleinen gerapporteerd. In tabel 3 wordt voor elke mijlpaal aangegeven hoeveel Werkpleinen in de 4 categorieën vallen. Bijvoorbeeld voor de eerste mijlpaal "Samenwerking Starten" hebben 96 Werkpleinen 100% gescoord, 27 Werkpleinen 67-99% en 2 Werkpleinen 33-66%.

**Tabel 3 Scoreverdeling per mijlpaal**

fase	mijlpaal	gemiddelde	Niet	In ontwikkeling	gedeeltelijk	volledig
<b>Gemiddelde score (totaal)</b>		125 60%	7 6%	66 53%	51 41%	1 1%
Samenwerking starten	Alle ketenpartijen (alle gemeenten) betrokken	92%	0 0%	3 2%	21 17%	101 81%
Visie ontwikkelen	Arbeidsmarktanalyse beschikbaar	88%	0 0%	8 6%	26 21%	91 73%
Visie ontwikkelen	Visie en doelstellingen vastgesteld	66%	6 5%	30 24%	46 37%	43 34%
Ketenjaarplan maken	Ketenjaarplan vastgesteld	70%	9 7%	27 22%	30 24%	59 47%
Betrokkenheid creëren	Gezamenlijk marktwerkingsplan	62%	8 6%	37 30%	41 33%	39 31%
Betrokkenheid creëren	Dienstverleningsconcept werkzoekende	62%	9 7%	35 28%	43 34%	38 30%
Betrokkenheid creëren	Dienstverleningsconcept werkgevers	63%	6 5%	40 32%	37 30%	42 34%
Realiseren	LWI-MT portefeuille verdeling	45%	38 30%	29 23%	33 26%	25 20%
Realiseren	Eén aanspreekpunt voor werkzoekende	62%	9 7%	31 25%	49 39%	36 29%
Realiseren	Eén aanspreekpunt voor werkgever	72%	5 4%	21 17%	44 35%	55 44%
Realiseren	Ontschot en enkelvoudige kanalen	41%	35 28%	34 27%	45 36%	11 9%
Realiseren	Integrale teams	47%	13 10%	56 45%	43 34%	13 10%
Realiseren	Ketenbrede werkplekken en applicaties	37%	38 30%	43 34%	34 27%	10 8%
Borgen	(Klantverbetercyclus geïmplementeerd)	39%	31 25%	51 41%	31 25%	12 10%

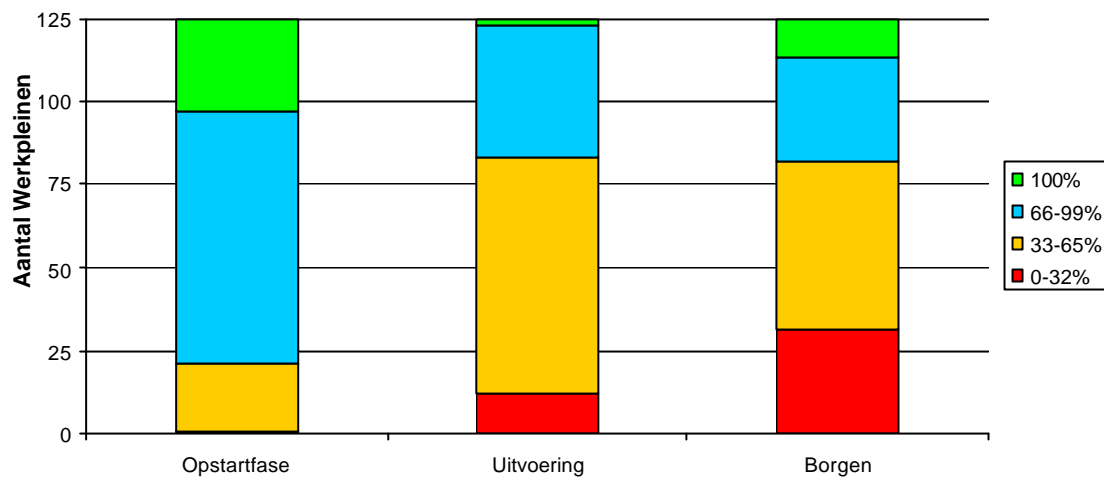
Op verzoek van het ministerie is met tabel 4 nog een tweede tabel toegevoegd op basis van dezelfde uitvraag. Hierin zijn de mijlpalen in drie groepen verdeeld.

- opstarten (mijlpaal 1 t/m 3)
- uitvoeren (mijlpaal 4 t/m 13)
- borgen (mijlpaal 14)

Een Werkplein valt nu voor elke groep van mijlpalen in 1 van de 4 categorieën. Dit in tegenstelling tot de weergave met individuele mijlpalen in tabel 3. Bijvoorbeeld, voor de mijlpalengroep "Opstarten":

- 23 Werkpleinen staan op 100%
- 79 Werkpleinen scoren gemiddeld tussen 66% en 99%
- 21 Werkpleinen scoren gemiddeld tussen 33% en 65%
- 2 Werkpleinen scoren gemiddeld tussen 0% en 32%

**Tabel 4 Scoreverdeling per fase**



Er is een ambitieuze doelstelling gezet voor eind 2008: alle Werkpleinen moeten ten minste begonnen zijn met het bieden van integrale dienstverlening. Tabel 4 laat zien dat maar twee Werkpleinen weinig tot niets ondernomen hebben rondom integrale dienstverlening. Het overgrote deel van de 125 Werkpleinen geeft aan klaar of bijna klaar te zijn met de opstartfase (104 Werkpleinen) en dat zij belangrijke stappen ondernemen in de uitvoering (113 Werkpleinen).

Meer dan een derde (42 Werkpleinen) geeft aan bijna klaar te zijn en 2 Werkpleinen hebben de implementatie afgerond (Assen en Winschoten).

Uit tabel 3 blijkt echter dat 90% van alle Werkpleinen daadwerkelijk is begonnen met het bieden van dienstverlening door middel van integrale teams (meer dan 33% op de mijlpaal "Integrale Teams"). 10% van de locaties bevindt zich dus nog in de opstartfase. Dat betekent dat de doelstelling niet gehaald is dat 100% van de locaties per 1 januari 2009 begonnen zou zijn met het bieden van integrale dienstverlening.

Wat betreft de algehele voortgang lijkt ook deze achter te blijven bij de planning. In het afgelopen tertaal is de gemiddelde voortgang over alle Werkpleinen gestegen van 57% eind augustus naar 60% nu. Het lijkt erop dat de voortgang stagneert.

In het 3<sup>e</sup> tertaal zijn zo'n 53 gemeenten nog niet betrokken bij de invoering van integrale dienstverlening. Dit betreft ongeveer 13% van de gemeenten. Qua (WWB)volume is dit overigens een veel kleiner deel. Afgezet tegen het WWB-bestand representeren de niet-deelnemende gemeenten ca. 4,3% van het totale WWB-bestand. Het totale WWB-bestand bedroeg ca. 261.000 eind oktober 2008. Het aantal WWB-ers in juni 2008 van de 53 gemeenten die nog niet in een Werkplein deelnemen bedroeg 11.000.

Het kernteam werkt vanuit een regionale aanpak om de invoering van integrale dienstverlening aan te jagen. Hun observaties op de Werkpleinen laten een beeld zien dat aansluit bij bovenstaande rapportage. Ook zij zien bij verschillende Werkpleinen



stagnatie en dat er in sommige plekken zelfs sprake is van teruggang. De benoemingsronde van het management van het WERKbedrijf en het voorgenomen besluit tot het sluiten van vestigingen heeft hier zeker aan bijgedragen. Het valt bovendien op dat mede hierdoor ook het verschil tussen koplopers en achterblijvers groter wordt. Een gebrek aan leiderschap bij het MT en de trage voortgang bij het realiseren van gezamenlijke ICT-voorzieningen zijn andere punten .

Het kernteam gaat m.b.v. de volgende acties scherper sturen:

- De gebiedsverdeling wordt aangepast aan de van de 11 verzorgingsgebieden van het UWV WERKbedrijf;
- Per gebied wordt :
  - o Een netwerkanalyse uitgevoerd;
  - o Van elk Werkplein een sterkte- zwakteanalyse gemaakt;
  - o Een regioplan en een accountplan opgesteld (regionaal coalitieakkoord);
- Ondersteuningsstructuur wordt verstevigd;
- Beter gebruik maken van koplopers;
  - o Meer aandacht besteden aan de behaalde successen.

#### **4.2 Onderzoek IWI naar de voortgang van de integrale dienstverlening**

Het IWI heeft in november 2008 het rapport 'Verder op weg naar Integrale Dienstverlening' gepresenteerd aan de minister van SZW. Dit was een onderzoek naar de voortgang van de integrale dienstverlening. De volgende zaken zijn onderzocht:

1. de voortgang en de werkwijze op lokaal niveau;
2. de informatiewaarde en het gebruik van de landkaart als bron van voortgangsinformatie en als instrument voor het onderlinge leren in de keten.

De uitkomst van het onderzoek is overwegend positief. Het IWI geeft aan dat de opgegeven voortgang van de Werkpleinen in het algemeen overeenstemt met de werkelijkheid. Het IWI concludeert met het AKO en de Werkpleinen verder, dat de invulling van de Landkaart als functie heeft om de bewustwording van de te nemen stappen door de werkpleinen op gang te brengen. Een indicatie van stand van zaken is hiervoor afdoende. Kanttekeningen zijn wel dat:

- er geen criteria zijn afgesproken over de in te vullen percentages, waardoor er nog wel interpretatieverschillen optreden tussen Werkpleinen;
- de landkaart door de Werkpleinen weinig gebruikt wordt voor benchmarking. Men gebruikt daarvoor andere kanalen;
- het instrument geniet een beperkte bekendheid.

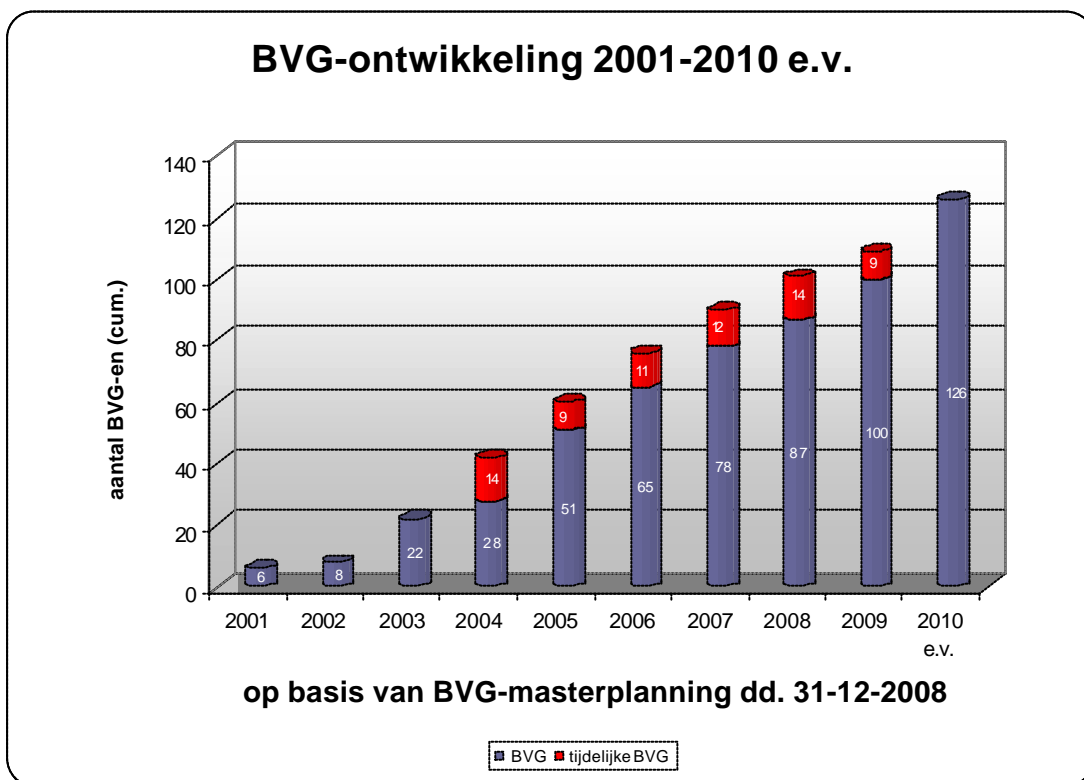
#### **4.3 Minder Werkpleinen, maar wel in een BVG**

In onderstaande grafiek is de planning voor de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen (BVG's) weergegeven. De realisatie van BVG's ontwikkelt zich redelijk volgens plan: op



31-12-2008 zijn er 101 Bedrijfsverzamelgebouwen<sup>9</sup>. In het derde tertaal 2008 zijn er zes BVG's bijgekomen.

Tegelijk zal vanuit het WERKbedrijf het aantal vestigingen gaan afnemen. Aan de fusie van CWI en UWV en de vorming van het WERKbedrijf is een financiële taakstelling verbonden. Een deel van de besparing wordt ingevuld door het terugbrengen van het aantal vestigingen. Het WERKbedrijf heeft in november een voorgenomen besluit aangekondigd dat het uiteindelijk nog in 97 lokale Werkpleinen zal participeren.



<sup>9</sup> Bron: BVG-monitor 4e kwartaal 2008



## 5 Regionalisering arbeidsmarkt

Het AKO maakt zich steeds meer zorgen over de gevolgen van de economische crisis waardoor de werkloosheid snel en hoog kan gaan oplopen. Vanaf half januari 2009 is de toeloop in verschillende regio's van nieuwe instroom van werkzoekenden op de Werkpleinen flink aan het toenemen.

Wereldwijd zijn de economische vooruitzichten in een snel tempo verslechterd. De groeiprognoses zijn herhaaldelijk verlaagd. Opmerkelijk is met welke snelheid de groei in veel landen afneemt en de intensiteit waarmee de neergang doorwerkt in het bedrijfsnieuws van elke dag. Veel bedrijven stellen investeringprogramma's uit en laten personeel afvloeien. Ook economie van Nederland kent neerwaartse bijstelling van de groeicijfers waarbij een krimp van 0,75% (CPB) wordt verwacht. Eind 2010 worden 200.000 meer werklozen verwacht dan op dit moment. Het CPB merkt daarbij op dat de ramingen zijn omgeven met zeer grote onzekerheden. Deze situatie brengt nieuwe uitdagingen mee voor de ketenpartners en de ontwikkelingen op het terrein van de regionalisering van de arbeidsmarkt.

De VNG heeft een regierol waar het gaat om de (door)ontwikkeling van regionaal arbeidsmarktbeleid. 57 portefeuillehouders Sociale Zaken / Werk en Inkomen zijn bereid gevonden om ambassadeur te zijn in hun arbeidsmarktregio. Dit betekent dat zij een aanjager zijn en samen met andere gemeenten in de regio, keten- en maatschappelijke partners arbeidsvraag en -aanbod voor kortere en langere termijn samenbrengen. Het landelijke beeld m.b.t. het regionale arbeidsmarktbeleid in het voorjaar van 2008 laat het volgende beeld zien:

- In tweederde van de regio's heeft men een structuur ontwikkeld waarin betrokken partijen elkaar treffen en afspraken maken.
- Ongeveer de helft van de ambassadeurs geeft aan over voldoende arbeidsmarktinformatie te beschikken. Een aantal laat aanvullend onderzoek doen, gericht op toekomstige ontwikkelingen.
- De samenwerking binnen de gemeente tussen bij arbeidsmarktbeleid betrokken afdelingen (met name sociale zaken, onderwijs en economische zaken) is verbeterd en wordt als prioriteit onderkend.
- In meer dan de helft van de ambassadeursgemeenten is een werkgeversservicepunt opgericht. Ook is in meer dan de helft van deze gemeenten de werkgeversbenadering geïntegreerd.
- Tweederde van de ambassadeurs constateert verbeteringen in de aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt.
- 10% van de ambassadeursgemeenten heeft een aanpak ontwikkeld om niet-uitkeringsgerechtigden te activeren. 60% van deze gemeenten start hier dit jaar mee.
- De wijze van samenwerking met UWV en CWI verschilt per regio.





- Geïntegreerde dienstverlening blijft een aandachtspunt. De verschillende aansturingssystematieken van enerzijds gemeenten en anderzijds CWI en UWV spelen daarbij een rol.

In 3de tertaal is er een regionaal ondersteuningsaanbod arbeidsmarktbeleid ontwikkeld. Dit aanbod is samen ontwikkeld met VNG, WERKbedrijf UWV, Divosa Colo en Nicis. Het aanbod is gericht op het verminderen van een aantal zichtbare landelijke knelpunten. Het gaat om de volgende punten:

- ontbreken van heldere, gezamenlijke ambities in het netwerk van werk, scholing en inkomen;
- ontbreken van focus op de aanpak van regionale knelpunten;
- onvoldoende verbinding tussen bestuur, beleid en uitvoering van het regionaal arbeidsmarktbeleid.

Het aanbod is gebaseerd op een stappenplan en biedt vraaggerichte ondersteuning op maat. Producten die aangeboden worden zijn o.m.: een regionale masterclass en het opstellen van een regionaal actieplan met intervisie. In het najaar zijn gesprekken gevoerd met een drietal regio's over deelname aan een pilot. Het betreft kennisstad Twente, Rotterdam (voor de regio Rijnmond) en Utrecht. Deze regio's geven aan geen gebruik te willen maken van het standaardaanbod, maar de koppeling met een actueel inhoudelijk thema te zoeken. Na de evaluatie van de pilots zal het aanbod vervolgens in het 1e tertaal 2009 vraaggericht ingezet worden voor alle regio's.

Medio januari heeft de VNG een bijeenkomst voor de ambassadeursgemeenten over het thema plusvestigingen georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst zijn de gemeenten geïnformeerd over de plannen van het WERKbedrijf. Bovendien zijn er afspraken gemaakt over de wijze waarop de samenwerking op het terrein van regionaal arbeidsmarktbeleid het beste tot stand kan komen.



## 6 Realisatie randvoorwaarden en projecten

De invoering van integrale dienstverlening stelt hoge eisen aan de (organisatorische) randvoorwaarden. Deze randvoorwaarden waren in 2008 grotendeels ondergebracht bij de AKO werkgroepen. In 2008 waren de volgende AKO werkgroepen actief: Dienstverleningsbeleid; Opleidingen; Planning en Control; Multichanneling; Klantgerichtheid; Communicatie en ICT (Vidi).

Zoals al eerder is vermeld worden vanaf de zomer 2008 de AKO werkgroepen afgebouwd en waar nodig geïntegreerd in de gestarte projectgroepen G4/G27 en het WERKbedrijf. Deze projectgroepen zijn zowel actief op het terrein van randvoorwaarden als rond de inrichting van de dienstverlening.

De volgende projectgroepen zijn actief: Naamgeving 'Werkpleinen'; Dienstverleningsconcept (Werkstraat); Wajong/WSW; Jongeren tot 27 jaar; Ouderen 45+; Werkgeversaanpak; Wijkaanpak; Indicatoren; Multichanneling en Ketenacademie.

Het AKO realiseert zich dat bovenstaande onderwerpen complex en weerbarstig zijn en niet eenvoudig op te lossen. Gezien de urgentie van de knelpunten en het tijdschap waarop de implementatie van de integrale dienstverlening afgerond moet zijn, is een daadkrachtige en voortvarende aanpak van groot belang.

Over de activiteiten van de project-/werkgroepen zijn de afgelopen periode de volgende afspraken gemaakt:

- De AKO werkgroepen: Opleidingen; P&C; integreren met de projectgroepen van G4/G27 WERKbedrijf.
- De werkgroep ICT (Vidi) en de werk- en projectgroep Multichanneling komen onder de aansturing van de stuurgroep Ketenservices ICT.
- Een beperkt aantal AKO werkgroepen werkt nog verder aan haar opdracht en rondt de activiteiten waar mogelijk af. Het betreft de werkgroepen: Communicatie; Dienstverleningsbeleid; Klantgerichtheid werkzoekenden en werkgevers. Daarnaast blijft de klankbordgroep regionaal arbeidsmarktbeleid o.l.v. de VNG bestaan.
- G4 levert het programmamanagement. Alle partijen leveren de trekkers voor de projectgroepen.
- De aansturing vindt plaats in het directeurenoverleg G4/WERKbedrijf. In 2009 voegt een vertegenwoordiging van de G27 zich hierbij. Afstemming over de voortgang vindt plaats in het AKO Kernteam.
- Alle partijen (G4/WERKbedrijf; G27) participeren op basis van de volgende voorwaarden in de uitwerking van de projectgroepen:
  - een actieve inbreng met 'gesloten beurs'
  - committent met de uitwerking (instemming en inspanningsverplichting)
  - implementatie op basis van de eigen lijnverantwoordelijkheid
  - een voortvarende aanpak



- Kern van de projectopdrachten is om per thema enkele scenario's en mogelijke standaarden (geen blauwdrukken) uit te werken. De G4 verbindt zich op voorhand aan het resultaat. Zij hebben aan elkaar mandaat gegeven voor de uitwerking.

Hierna volgt per thema een update van de voortgang van de onderwerpen aan de hand van de project- werkgroepen.

### **6.1 Dienstverleningsbeleid en Dienstverlening werkzoekenden en werkgevers**

De beleidsvraagstukken op het gebied van dienstverlening zijn gericht op het vinden van praktische oplossingen en beleidsmatige adviezen voor de Werkpleinen. Hierbij kunnen bestaande belemmeringen in de wet- en regelgeving een rol spelen. De AKO werkgroep Dienstverleningsbeleid levert m.n. handreikingen en waarnodig worden knelpunten in de regelgeving ingebracht bij het ministerie van SZW. In het 3de tertaal zijn de volgende handreikingen uitgebracht: Inkoop van re-integratie (met oplossingen voor de korte en langere termijn); Maatregelen (mogelijkheden voor harmonisatie); Mandatering (op basis van de Wijziging Wet SUWI).

Een aantal onderwerpen is in een afrondende fase. Het betreft: het beschikbaar stellen van een flexibel budget aan werkcoaches; het afschaffen van de inschrijf- verleng – en uitschrijfplicht UWV WERKbedrijf en een gezamenlijke klachtenregeling. Begin 2009 rondt de AKO werkgroep haar activiteiten af met een aantal voorstellen voor een mogelijk vervolg.

#### *Dienstverlening werkzoekenden('werkstraat')*

De projectgroep dienstverleningsconcept 'Werkstraat' richt zich op de dienstverlening op werk waarin een sluitende diagnose aan de kop van het proces in meegenomen is. Er is in het 3<sup>de</sup> tertaal een procesgang beschreven met de meest optimale situatie voor de klant op weg naar integrale dienstverlening.

#### *Dienstverlening werkgevers (werkgeversservices)*

De projectgroep werkgeversservices heeft een notitie met voorstellen geschreven over de inrichting van de werkgeversservices. Hiervoor zijn o.m. de volgende vertrekpunten gekozen: vraag klant is uitgangspunt; resultaat geldt; iedere klant werkgever krijgt dienstverlening; eenduidige aansturing en één contactpersoon. Bovendien is er in de notitie een onderscheid naar verschillende taakgebieden gemaakt zoals: aanbod- en vraaggerichte acquisitie; arrangementen; landelijke projecten.

### **6.2 ICT en Multichanneling**

Hierboven is al aangegeven dat de activiteiten rond ICT en Multichanneling zijn ondergebracht bij de stuurgroep Ketenservices ICT. Bovendien zijn de activiteiten van de AKO werkgroep Multichanneling ondergebracht bij de projectgroep Multichanneling. De projectgroep heeft een visie op Multichanneling voor de komende jaren neergelegd. Het vertrekpunt hierbij is dat een klantgerichte dienstverlening veronderstelt dat de klant kan kiezen uit verschillende kanalen die op elkaar zijn afgestemd: balie, telefonie en



internet. In de visie tot 2015 is aangesloten bij actuele ontwikkelingen binnen de overheid op dit gebied, zoals de Overheid heeft antwoord. De projectgroep heeft een raamwerk met een zestal bouwstenen neergelegd, zoals: kanaalintegratie; kanaalmanagement en gegevensintegratie). Voor de verdere ontwikkeling dienen De 3 multichannel-proeftuinen (Eindhoven, Oss en Apeldoorn) van het AKO als basis. In deze pilots is zichtbaar gemaakt wat de impact is van het gebruik van verschillende kanalen voor het implementeren van klantprocessen/klantsituaties op de dienstverlening en ICT-oplossingen.

### *ICT*

In het 3de tertaal is het verbeterplan ICT voor de Werkpleinen opnieuw van prioriteiten voorzien. Het resultaat hiervan is dat een aantal onderwerpen in het kader van het programma DKD2 worden opgepakt. Bovendien is er voor de infrastructuur, die het werken op één computer mogelijk moet maken, gekozen om de gemeentelijke infrastructuur hiervoor als basis te nemen. Met deze oplossing is ervaring opgedaan in Eindhoven en Amsterdam. Voor de verdere beproeving van deze oplossing zijn 4 Werkpleinen benoemd. Het gaat om Apeldoorn, Heerlen, Maastricht en 's-Hertogenbosch.

Om een goed beeld te krijgen van de ontwikkeling van de ICT rondom Integrale Dienstverlening is er bij 10 werkpleinen een voorlopersanalyse gehouden. Op basis van deze analyse is een goed beeld ontstaan over de wijze waarop de integrale dienstverlening lokaal wordt opgepakt en zijn er voorbeelden/richtlijnen/tips opgesteld voor de andere werkpleinen.

Om Werkpleinen binnen afzienbare termijn van een adequate ICT-ondersteuning te voorzien wordt een 'palet' aan services voor de Werkpleinen uitgewerkt voor klantmanagement, vacaturemanagement, matching en het eenmalige invoeren, delen en raadplegen van klantinformatie. Basis voor deze services zijn de huidige ICT-services van het Werkbedrijf (Sonar, ABS, Werkmap, werk.nl). Deze worden ontwikkeld naar services voor de Werkpleinen.

De eerste stappen hiervoor zijn gezet in 2008 met het aanpassen van Sonar en ABS voor gebruik in een gemeentelijke omgeving en het koppelen van de vacatures in ABS aan Raak van de G4. De gewenste aanpassingen wat betreft functionaliteiten wordt onderzocht (invoerschil). Verder wordt er gekeken naar technische oplossingen die nodig zijn voor de kantoorautomatisering en de telefonie.

Ter ondersteuning van de ICT implementatie zijn er 5 bijeenkomsten in het land geweest met gemiddeld 50 bezoekers. Thema: ICT voor Werkpleinen. Verder is er een klankbordgroep met gemeenten en representanten van het UWV Werkbedrijf actief om ICT voor Werkpleinen vorm te geven.



### **6.3 Opleidingen/HRM**

Op het terrein van opleidingen heeft de gezamenlijke 'Ketenacademie' verder vorm gekregen. Het gaat om de oprichting van een Ketenacademie als netwerkorganisatie, een samenwerking tussen de vier opleidingsafdelingen van de G4, de Divosa academie, de voormalige CWI academie en de UWV academie, WWV opleidingen.

De afgelopen periode is er naast het ketenbrede basisopleidingsprogramma en de maatwerkprogramma's een opleidingsprogramma voor managers en teamleiders in ontwikkeling genomen. Er wordt ingezet op gecertificeerde opleidingen.

Het basisopleidingsprogramma stelt de deelnemers van de verschillende organisaties in staat elkaars werkzaamheden uit te voeren en elkaars systemen te hanteren. Een noodzakelijke basis om actief te kunnen zijn binnen de integrale dienstverlening.

Met het maatwerkprogramma is een verschuiving van de klassieke traditionele manier van opleiden naar maatwerktrajecten op de werkplek ingezet. Opleiden wordt activeren, praktijkgericht, toegesneden op individuele ontwikkelbehoefte en verbindend tussen vakinhoud en performance. Er wordt daarbij veel waarde gehecht aan de inzet van coaches en begeleiders bij het begeleiden van medewerkers op de werkplek.

### **6.4 Planning & Control en Indicatoren**

In het 3<sup>de</sup> tertaal heeft de AKO werkgroep Planning & Control haar activiteiten afgerond en overgedragen aan de projectgroep indicatoren. Hiervoor heeft de werkgroep twee producten opgeleverd. Het gaat om het rapport Planning & Control op het werkplein en de handreiking ketenjaarplan van het werkplein. In het rapport zijn de in afstemming met het Ministerie van SZW opgestelde ketenindicatoren 2009 opgenomen. Daarnaast is de P&C cyclus in 10 stappen en is de inhoud van het jaarplan van het werkplein, uitgewerkt. De handreiking 'Ketenjaarplan werkplein' gaat aan de hand van 7 stappen uitgebreid in op het opstellen van een gezamenlijk plan door de ketenpartijen. Deze handreiking wordt als pilot in Delft, Amsterdam, Rotterdam, Maastricht en Amersfoort verder uitgeprobeerd en ontwikkeld.

#### *De projectgroep indicatoren*

De projectgroep indicatoren bouwt verder aan de resultaten en heeft de volgende onderwerpen opgepakt:

- het verdiepen van de P&C cyclus op het werkplein;
- het ontwikkelen van mogelijkheden voor het verminderen van de rapportagedruk gericht op het saneren van het aantal prestatie-indicatoren;
- het ontwikkelen van stimulerende indicatoren voor professionals ;
- het ontwikkelen van forecast mogelijkheden t.a.v. volumeontwikkelingen;
- het integreren van de activiteiten klant- en werkgeversgerichtheid van de AKO werkgroep.

### **6.5 Klant- en werkgeversgerichtheid**

*Klantgerichtheid werkzoekenden.*



De klantgerichtheidsmeting 2008 is in juli 2008 uitgevoerd. De uitkomsten zijn voor het AKO en de locaties in een rapportage en een dashboard verwerkt. Elke locatie kan hiermee voor haar eigen locatie analyseren welke verbeterpunten van kracht zijn en deze verwerken in haar lokaal actieplan.

Daarnaast is er in december 2008 een kleinschalige 2<sup>o</sup> proefmeting uitgevoerd in verband met de stroomlijning van de klantmetingen in de keten. Deze proefmeting heeft het doel toe te werken naar één integraal en lokaal meetinstrument voor de klantgerichtheid. Een advies met betrekking tot het vervolg zal medio februari 2009 besproken worden in het AKO.

#### *Werkgeversgerichtheid.*

In 2008 is het accent gelegd op de doorontwikkeling en opschaling van de toepassing van het eerder ontwikkelde meetinstrument Werkgeversgerichtheid. Einddoel is een valide instrument dat in 2009 door alle locaties kan worden gebruikt.

In november 2008 is voor een 8-tal regio's/werkpleinen de werkgeversgerichtheid gemeten. De uitkomsten, inclusief een advies over het vervolg, zullen in medio februari 2009 besproken worden in het AKO.

#### **6.6 Communicatie en de projectgroep naamgeving 'Werkpleinen'**

Een campagne over integrale dienstverlening met de titel van 'Case naar succesvolle Kees' is voorbereid en bottom-up ontwikkeld. De campagne heeft als doel om medewerkers in de keten op een luchtige manier aan te moedigen klant-en resultaatgericht te werken. De boodschap van de campagne met de ondertitel *Iedereen kan iets worden, hoe eerder we dat zien hoe beter*, is dat iedere klant mogelijkheden heeft en succesvol kan zijn. De campagne gaat begin 2009 van start op de werkpleinen en er is een verscheidenheid aan campagnemateriaal beschikbaar.

De website [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) is vernieuwd en doorontwikkeld. De nieuwe website heeft een professionele uitstraling met inhoudelijke en concrete informatie rondom integrale dienstverlening en veel interactieve mogelijkheden. Via de website wordt ook de voortgang middels de landkaart inzichtelijk gemaakt.

Het ketenjournaal is in deze periode 5 maal verschenen incl. een extra themanummer. De ontwikkelactiviteiten van de AKO werkgroep zijn afgebouwd.

#### *De projectgroep naamgeving 'Werkpleinen'*

De projectgroep heeft een communicatieplan positionering Werkpleinen opgesteld. Hierbij is een proces in 3 fases beschreven.

Fase 1: de lancering en introductie van de naam Werkpleinen en de positionering van de werkpleinen;

Fase 2: het integreren van de nieuwe naam in een eenduidige uitstraling;

Fase 3: alle uitingen in regulier en onderhoud nemen.



Alle partijen hebben inmiddels gekozen voor de naam Werkplein en is de naam Werkplein binnen de G4 ingevoerd. Vanaf 1-1-2009 wordt geleidelijk het fabrique logo wat hoort bij de naam Werkplein ingevoerd.

### **6.7 Wajong/WSW; Jongeren tot 27 jaar en Ouderen 45+**

De projectgroep Wajong/WSW heeft zich m.n. gebogen over het dienstverleningsconcept t.a.v. de Wajong en heeft een voorstel gedaan voor drie pilots m.b.t. de aanpak van de wachtlijst; de relatie Wajong en WWB en het plaatsen van Wajong-ers bij gemeenten.

De opdracht van de projectgroep Jongeren tot 27 jaar is het realiseren van de sluitende aanpak leren, werken en inkomen in relatie tot integrale dienstverlening en de ontwikkeling op de Werkpleinen. Specifieke aandacht wordt besteed aan: jongeren met een grote afstand tot de arbeidsmarkt; hoger opgeleiden en jongeren uit stedelijke gebieden. In februari 2009 wordt de opdracht afgerond.

De doelgroep ouderen/45+ vraagt om een specifieke aanpak gezien de aard van het klantenbestand, de duur van de werkloosheid, het lage opleidingsniveau, de grote aantallen, de verouderde visie van werkgevers en dienstverleners en de leeftijdsopbouw van de maatschappij.

De projectgroep ouderen/45+ adviseert uit te gaan van een regionale aanpak en op basis daarvan een actieplan op te stellen. De checklist voor een succesvolle aanpak inclusief de aangereikte instrumenten moeten zorgen voor een gerichte benadering van ouderen/45+.

### **6.8 Wijkaanpak**

De opdracht is gericht op het formuleren van een kader en een werkwijze om vanuit de SUWI keten integrale dienstverlening in de G4 krachtwijken te realiseren. Tot nu toe is er een eerste handreiking opgesteld.

### **6.9 Cliëntenparticipatie**

In het ketenprogramma 2008 is het belang onderschreven om in het licht van de invoering van de integrale dienstverlening de tripartiete cliëntenparticipatie verder te ontwikkelen. In het ketenprogramma 2008 is afgesproken om in samenwerking met de LCR op een aantal locaties hiermee ervaring op te doen. Daarnaast heeft het kabinet in het concept wetsvoorstel 'wijziging Wet SUWI' wat in 2009 geëffectueerd wordt, aangegeven dat op het niveau van de locaties werk en inkomen, het UWV en gemeenten t.a.v. de cliëntenparticipatie een gezamenlijke zorgplicht hebben. Inmiddels zijn er verschillende stappen gezet en activiteiten ondernomen. Er is door de LCR en het AKO een aantal gezamenlijke uitgangspunten geformuleerd. Het gaat om de volgende punten:

- onderschreven wordt het nut en de noodzaak om cliëntenparticipatie van onderop lokaal en regionaal vorm te geven;



- de LCR is initiatiefnemer om bestaande cliëntenraden hierin te begeleiden en te ondersteunen;
- de participatie krijgt vorm binnen de huidige wet- en regelgeving en met behulp van het huidige instrumentarium en de door de afzonderlijke partners beschikbaar gestelde financiële middelen;
- er komt geen blauwdruk model. De vormgeving van de participatie is afhankelijk van de feitelijke situatie (schaalgrootte) en moet aansluiten bij bestaande locale en regionale vormen;

De LCR is voortvarend aan de slag m.b.t. de vorming van ketenbrede cliëntenraden. Er is een handreiking voor het starten van ketenbrede cliëntenraden (maart 2008) verschenen en zijn er regionale bijeenkomsten georganiseerd. In het land zijn diverse initiatieven voor ketenbrede locale en of regionale cliëntenparticipatie. Verder zijn er afspraken gemaakt om de voortgang m.b.t. cliëntenparticipatie m.b.v. de landkaart in beeld te brengen en gebruik te gaan maken van de ketenwebsite. In het 1<sup>ste</sup> tertaal 2009 wordt dit gerealiseerd.

#### **6.10 Project inburgering**

Een van de doelstellingen van het Deltaplan Inburgering is het versterken van de relatie inburgering en participatie, waaronder re-integratie. Een van de acties die hieruit voortvloeit, is het gezamenlijke project Inburgering van de Minister van WWI met het AKO (Deelplan 'Duaal met re-integratie'). Het is gericht op de integratie van inburgering in de (integrale) dienstverlening in de keten van werk en inkomen. In het deelprojectplan is uitgewerkt op welke wijze een zestal locaties innovatietrajecten werken aan de verankering van inburgering in de dienstverlening binnen de keten van werk en inkomen. De doelstelling is om deze dienstverlening te verbeteren en binnen de pilots hier ervaring mee op te doen. Het gaat zowel om kwalitatieve verbeteringen als het verbeteren van de re-integratie resultaten.

De pilots<sup>10</sup> zijn inmiddels van start gegaan. Op 18 november is de landelijke startbijeenkomst geweest voor de projectleiders en de partijen die lokaal en landelijk betrokken zijn bij de pilots. De projectleiders vormen samen een expertgroep waar ervaring wordt gedeeld en ontwikkelpunten worden besproken. Afsproken is om daarbij verbinding te leggen met 'best practices' die elders al zijn ontwikkeld. De landelijk projectleider onderhoudt contacten met het ministerie van WWI met de proces- en projectmanagers in het kader van het Deltaplan Inburgering. Doel is uitwisseling en afstemming van de verschillende innovatietrajecten. Er is een begeleidingscommissie samengesteld die toeziet op de voortgang van het project. Communicatie over het project vindt verder plaats via het Ketenjournaal en de website [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl).

---

<sup>10</sup> Stadskanaal, Oldenzaal, Stedendriehoek (Apeldoorn, Deventer, Zutphen), Zwolle, Gouda en Rotterdam-Zuid.





## **7 Coördinatie en ondersteuning**

### **7.1 Vorming ketenservices (tripartiet)**

De randvoorwaardelijke thema's zoals die hier zijn benoemd worden ondergebracht in de ontwikkeling van ketenservices. De volgende uitgangspunten zijn opgenomen en vastgesteld:

- perspectief van de klant centraal
- ketenpartners sturen de services gezamenlijk aan
- activiteiten richten op het gemeenschappelijke als lerende keten
- services gericht op ondersteuning frontoffices
- services zijn divers van aard
- ondersteuningsbehoeften lokaal opgehaald en bepaald
- eenduidige en optimale ondersteuning frontoffice, die aansluit op omgevingsontwikkelingen

Voor de organisatie en besturing van de ketenservices is een bestuurlijke programmaraad Ketenservices ingericht. Hierin hebben alle ketenpartijen op het niveau van voorzitter/ directeur of lid van de raad van bestuur zitting. Het AKO maakt er deel van uit. De voorzitter van de programmaraad is een van de leden van de raad van bestuur van het UWV. Daaronder is er een inhoudelijk georiënteerde stuurgroep ketenservices ICT van start gegaan die alle activiteiten op het terrein van ICT en werkpleinen, DKD2 en Multichanneling coördineert en aanstuurt. In deze stuurgroep zijn een groot aantal ketenpartijen parijen vertegenwoordigd. Dit is incl. CP- ICT; SVB; BKWI en Wigo4it. De voorzitter van de Programmaraad is tevens de voorzitter van de stuurgroep ketenservices ICT. De stuurgroep heeft voor 2009 een plan van aanpak opgesteld.

Andere service gerichte onderwerpen zoals rond opleidingen, communicatie en dienstverleningsprocessen worden in 2009 gecoördineerd vanuit het directeurenoverleg G4/G27 en het WERKbedrijf.

### **7.2 Activiteiten coördinatie**

- Het AKO heeft werkbezoeken afgelegd aan Rotterdam Zuid, ROC Nijmegen en Alkmaar.
- Het AKO heeft afgestemd met de Commissie Ketensamenwerking van Divosa.
- In verband met het vertrek van de Staatssecretaris heeft het bestuurlijk overleg geen doorgang gehad.
- Afstemming heeft plaats gevonden met (ambtelijke) vertegenwoordigers van MinSZW, IWI, RWI, LCR en MBOraad.
- Stand op het Najaarscongres VNG/Divosa congres op.
- Begeleidingscommissie IWI onderzoek 'Voortgang Integrale Dienstverlening'.

## AKO Tertaalrapportage 3<sup>de</sup> tertaal 2008



- Voorbereiding werkbezoek 2<sup>de</sup> Kamerleden 8-12-2008. Dit heeft geen doorgang gehad in verband met het vertrek van de Staatssecretaris.



## 8 Bijlagen

### 8.1 Bijlage: Voortgang integrale dienstverlening

In de onderstaande grafieken wordt weergegeven hoe de stand van zaken is op de afzonderlijke mijlpalen. In de onderste grafiek staat aangegeven wat het verschil is met de vorige periode.

#### Overzichten Mijlpalen met scoreverdeling - Regio landelijk - Actuele status

fase	mijlpaal	gemiddelde		Niet		In ontwikkeling		gedeeltelijk		volledig	
Gemiddelde score (totaal)		125	58%	7	6%	71	57%	46	37%	1	1%
Samenwerking starten	Alle ketenpartijen (alle gemeenten) betrokken		90%	0	0%	4	3%	26	21%	95	76%
Visie ontwikkelen	Arbeidsmarktanalyse beschikbaar		87%	0	0%	9	7%	28	22%	88	70%
Visie ontwikkelen	Visie en doelstellingen vastgesteld		62%	7	6%	35	28%	47	38%	36	29%
Ketenjaarplan maken	Ketenjaarplan vastgesteld		67%	12	10%	28	22%	29	23%	56	45%
Betrokkenheid creëren	Gezamenlijk marktwerkingsplan		62%	9	7%	35	28%	42	34%	39	31%
Betrokkenheid creëren	Dienstverleningsconcept werkzoekende		60%	9	7%	38	30%	43	34%	35	28%
Betrokkenheid creëren	Dienstverleningsconcept werkgevers		61%	7	6%	42	34%	38	30%	38	30%
Realiseren	LWI-MT portefeuille verdeling		42%	40	32%	31	25%	31	25%	23	18%
Realiseren	Eén aanspreekpunt voor werkzoekende		58%	9	7%	37	30%	53	42%	26	21%
Realiseren	Eén aanspreekpunt voor werkgever		71%	6	5%	23	18%	43	34%	53	42%
Realiseren	Ontschot en enkelvoudige kanalen		38%	40	32%	34	27%	41	33%	10	8%
Realiseren	Integrale teams		44%	15	12%	59	47%	44	35%	7	6%
Realiseren	Ketenbrede werkplekken en applicaties		34%	41	33%	46	37%	30	24%	8	6%
Borgen	(Klant)verbetercyclus geïmplementeerd		38%	31	25%	54	43%	29	23%	11	9%

#### Verandering tov tweede tertaal

fase	mijlpaal	gem	Niet		In ontwikkeling		gedeeltelijk		volledig	
Gemiddelde score (totaal)		2%	-2	-1%	-2	-1%	4	3%	0	0%
Samenwerking starten	Alle ketenpartijen (alle gemeenten) betrokken	2%	-1	-1%	-2	-2%	0	0%	3	2%
Visie ontwikkelen	Arbeidsmarktanalyse beschikbaar	2%	-3	-2%	-1	-1%	2	1%	2	1%
Visie ontwikkelen	Visie en doelstellingen vastgesteld	1%	-1	0%	-1	-1%	1	1%	1	1%
Ketenjaarplan maken	Ketenjaarplan vastgesteld	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Betrokkenheid creëren	Gezamenlijk marktwerkingsplan	1%	-3	-3%	2	2%	1	1%	0	0%
Betrokkenheid creëren	Dienstverleningsconcept werkzoekende	2%	0	0%	-5	-4%	3	2%	2	2%
Betrokkenheid creëren	Dienstverleningsconcept werkgevers	2%	-3	-2%	-1	0%	3	2%	1	0%
Realiseren	LWI-MT portefeuille verdeling	3%	-4	-3%	-3	-2%	4	3%	3	2%
Realiseren	Eén aanspreekpunt voor werkzoekende	3%	-1	-1%	-8	-6%	8	6%	1	1%
Realiseren	Eén aanspreekpunt voor werkgever	3%	-2	-1%	-3	-3%	1	0%	4	3%
Realiseren	Ontschot en enkelvoudige kanalen	3%	-3	-2%	-2	-2%	3	3%	2	2%
Realiseren	Integrale teams	2%	-2	-2%	-3	-3%	6	5%	-1	0%
Realiseren	Ketenbrede werkplekken en applicaties	3%	-4	-3%	-2	-1%	4	3%	2	1%
Borgen	(Klant)verbetercyclus geïmplementeerd	-1%	0	0%	1	1%	1	1%	-2	-1%

In het algemeen valt te zien dat de ingevulde percentages lager worden voor een latere fase, zoals je zou verwachten. Toch zijn er bijvoorbeeld veel Werkpleinen die aangeven de resultaten volledig geborgd te hebben, maar die met de implementatie nog niet helemaal klaar zijn. Dat lijkt vreemd, maar in de praktijk kan dat bijvoorbeeld betekenen dat nog niet alle gemeente zijn aangesloten, maar dat men wel een goede verbetercyclus heeft geïmplementeerd. Dat is dan een kwestie van interpretatie.



## 8.2 Bijlage: Status van de mijlpalen uit SUWI Ketenprogramma 2008

Mijlpalen	Planning	Status
<b>Faciliteren en aanjagen dienstverlening</b>		
Inrichten programmamanagement en kernteam procesbegeleiding	Ultimo 2007	Gereed
Realisatie definitieve BVG-en conform masterplanning	Ultimo 2008	Zie 4.3.
Opschalen bestaande Toonkamerlocaties	Tot 1-1-2008	Gereed
Verankeren inzichten in ICT-, ketenopleidings- en professionaliseringsprogramma's	2008	Continue
Pilots tripartiete regionale cliëntparticipatie rond invulling dienstverlening ism LCR	2008	Loopt
Initiëren, verzamelen, verspreiden en verankeren best practices voor nieuwe aandachtsgebieden (bijv. inburgering)	2008	In uitvoering. Zie 6. 10
Verspreiding via handreikingen, infobijeenkomsten, opleidingen	2008	Continue.
<b>Prestaties</b>		
Bevorderen ontstaan tripartiete regionale ketenjaarplannen	Q1-2008	Vanuit werkgroep P&C. Zie 0
Best practices werkwijze regionale ketenafspraken Best practices inzet ketenprestatieindicatoren op locatie ter ondersteuning van prestatieafspraken	1-1-2008	Gereed. Meegenomen in invoering integrale dienstverlening 2008 / 2009
Verbinden landelijke en regionale ambities	2008	Idem
Benchmark ketenprestatieindicatoren	1-1-2008	Gerealiseerd met vernieuwde landkaart
Verankeren ketenklantonderzoek in staande organisaties	Q1-2008	Verwerkt in plan van aanpak (klantgerichtheid)
<b>Professionalisering</b>		
Inventariseren en aanvullen scholings- en coachingsaanbod	Q1-2008	Gereed. Zie 6.3
Opstellen functie- en competentieprofielen voor werkcoaches en management	Q1-2008	Gereed. Beschikbaar vanuit werkbedrijf
Inzetten scholing en coaching	2008	Start zomer 2008. Zie 6.3



Mijlpalen	Planning	Status
<b>ICT</b>		
Onderzoek benodigde functionaliteiten Toonkamerprincipes irt bestaande systemen	2007	Gereed. Vertaald in verbetermaatregelen van ICT. Zie 6. 2
BVG-infrastructuur	1-1-2008	Idem.
Implementatie versie DKD 2 met uitgebreid klantbeeld	2008	Plan voor versie 2 wordt opgesteld. Is een apart project onder verantwoording Stuurgroep ketenservices ICT
Voorbeeldlocaties multichanneling rond een aantal klantprocessen	1-1-2008	Wordt in 2008 gerealiseerd. Zie 6.2
Stapsgewijze uitbreiding locaties, klantprocessen, content en kanalen	2008	Plan wordt in 2 <sup>de</sup> helft 2008 opgeleverd. Zie 6.2